Mode d'emploi du Service Pam75

Pam75 est un service de transport à la demande permettant aux personnes en situation de handicap résidant sur le territoire de Paris de se déplacer. Pour plus de mobilité, le Service Pam75 est accessible 7 jours sur 7, toute l'année sauf le 1er mai, de 6h à minuit.

(jusqu'à 2h vendredi et samedi)

Les conditions d'accès

Le Service Pam75 est ouvert prioritairement :

- Aux personnes domiciliées à Paris et titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ou équivalent (carte Préfecture…) dont le taux est supérieur ou égal à 80 %.

- Aux personnes domiciliées à Paris et titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par le Ministère de la Défense.

Toutefois, peuvent accéder au Service Pam75 de façon non-prioritaire :

- Les personnes domiciliées à Paris et bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et appartenant aux catégories GIR 1 à 4.

- Les personnes domiciliées à Paris et titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par la Préfecture.

Il appartient à la personne souhaitant accéder au Service Pam75 de justifier qu'elle satisfait aux critères ci-dessus au moment de son inscription.

Le service étant financé par le Département de Paris, la Région Ile-de-France et le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, les transports bénéficiant d'une aide sociale spécifique à cet effet (ex : déplacements scolaires, sanitaires et vers des établissements de type ESAT ou similaires) ne pourront être assurés par le Service Pam75.

En cas de forte demande (heures de pointe notamment) et à la condition d'avoir réservé au plus tard la veille du transport souhaité, le Service Pam75 donnera la priorité :

- Aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes non voyantes (cécité complète) se rendant au travail.

- Puis dans un deuxième temps, à ces mêmes personnes dans le cadre de transports réguliers ayant pour motif des déplacements médicaux ou paramédicaux.

Le Service Pam75 peut demander un justificatif (attestation de l'employeur, du médecin…) afin de justifier le caractère prioritaire de la demande.

îledeFrance MAIRIE DE PARIS stif

réseau pam

Les modalités d'inscription et de réservation

Pour bénéficier du Service Pam75, les modalités ci-dessous sont à remplir. Les formalités sont ensuite effectuées gratuitement par le Service Pam75 dans le respect de toutes les informations transmises conformément à la législation Informatique et Liberté en vigueur. Tout changement (numéro de téléphone, code d'accès, adresse...) doit être impérativement signalé.

- Le dossier d'inscription :

Le formulaire d'inscription est envoyé sur simple demande. Il est à retourner accompagné des pièces et justificatifs demandés.

- La carte d'ayant-droit :

Dès que le dossier est complet, une carte d'ayant-droit nominative est établie. Elle permet l'identification du client et le paiement de ses transports.

- Le «Compte Mobilité» :

Lors de l'inscription au Service Pam75, un «Compte Mobilité» est ouvert. Les moyens de paiement possibles sont disponibles auprès du service clientèle Pam75. Le paiement des courses s'effectue sur facture.

- La réservation du déplacement :

Les réservations peuvent s'effectuer selon les moyens suivants :

- par téléphone de 7h à 20h au N°Azur 0 810 0810 75 (PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE) ou au 01 70 23 27 32 ;
- par Internet sur www.pam75.info ;
- par courrier à l'accueil du Service Pam75, 48 rue Gabriel Lamé 75012 Paris.

Les conditions de transport

Conditions générales :

Les transports assurés par le Service Pam75 sont effectués entre deux lieux situés sur la voie publique par des véhicules équipés pour la prise en charge des personnes en situation de handicap. Toute destination est prévue lors de la réservation, elle ne peut pas être changée en cours de trajet.

Ce service fonctionne 7 jours sur 7, toute l'année sauf le 1er mai, de 6h à minuit (jusqu'à 2h, heure de prise en charge, dans les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche).

Conditions particulières :

- Trajets réguliers : Les trajets réguliers à jours et heures fixes supérieurs à deux mois font l'objet d'une réservation unique qui doit être adressée par courrier au moyen du formulaire prévu à cet effet au minimum 15 jours avant la date du premier transport. Toute modification définitive doit être renseignée par écrit au minimum 15 jours à l'avance.

- Trajets en groupe : Une seule demande de réservation précisant tous les membres du groupe est nécessaire.

- Présence d'un accompagnateur privé : Un accompagnateur privé assurant l'assistance de l'usager est accepté gratuitement à bord du véhicule. Sa présence doit être signalée dès la réservation. Sa nécessité doit être attestée par un certificat médical.

- Transport d'un enfant ou d'un adulte non autonome : Les enfants de moins de 8 ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte. Les parents d'un adulte non autonome doivent assurer la présence d'un adulte responsable au lieu de rendez-vous de la prise en charge ou de la dépose.

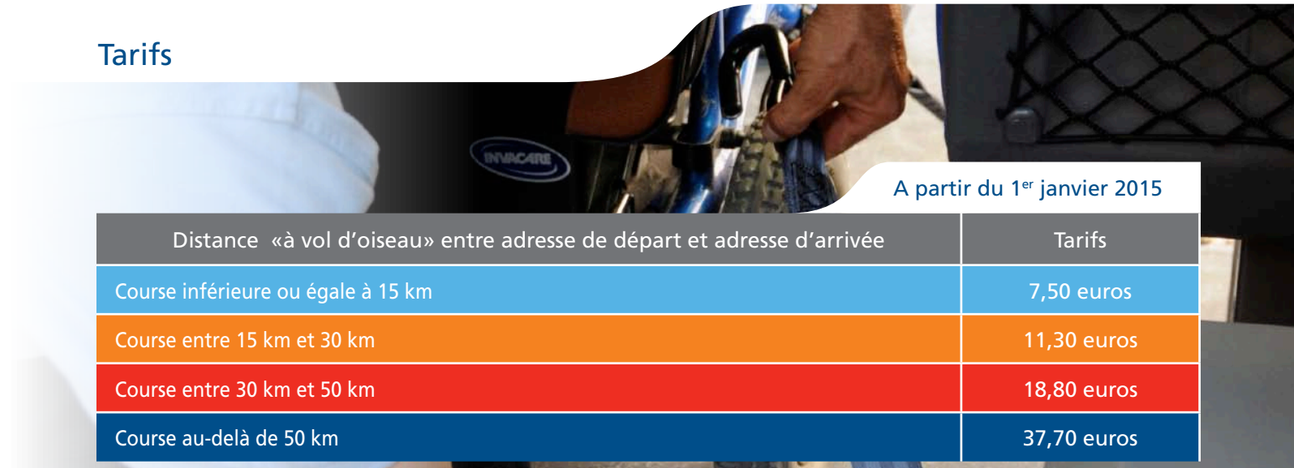
- Les animaux : Les chiens guides et chiens d'assistance sont autorisés à bord. En outre, seuls les animaux de petite taille transportés dans une cage de transport bien fermée seront autorisés dans le véhicule. Leur présence doit être signalée dès la réservation.

- Les bagages : Le transport d'un objet peu volumineux est accepté à bord sous la responsabilité de son propriétaire. Le conducteur n'est pas tenu d'assurer le portage du bagage. L'usager doit avertir de la présence du bagage dès sa réservation.

En cas d'annulation d'un déplacement :

Lorsque l'usager, pour quelque raison que ce soit, ne peut effectuer le déplacement réservé, il est tenu d'en informer le service clientèle Pam75 dans un délai de 24 heures. Passé ce délai, l'usager devra payer une pénalité équivalente au coût du transport.

Tarifs



A partir du 1er janvier 2015

Distance «à vol d'oiseau» entre adresse de départ et adresse d'arrivée	Tarifs
Course inférieure ou égale à 15 km	7,50 euros
Course entre 15 km et 30 km	11,30 euros
Course entre 30 km et 50 km	18,80 euros
Course au-delà de 50 km	37,70 euros

Aide aux usagers parisiens

Les usagers habitant à Paris pourront bénéficier d'un tarif réduit les samedi, dimanche et jours fériés, ainsi que du lundi au vendredi de 10h30 à 15h et après 19h, uniquement pour des déplacements à l'intérieur de Paris. Les tarifs réduits pour ces courses intra-muros seront les suivants :

A partir du 1er janvier 2015

Distance «à vol d'oiseau» entre adresse de départ et adresse d'arrivée	Tarifs
Course inférieure ou égale à 15 km	4,40 euros
Course entre 15 km et 30 km	6,65 euros

Les règles de conduite et de sécurité

Comme dans tout transport collectif, les usagers ne doivent pas avoir un comportement risquant d'incommoder les autres passagers et doivent respecter les règles de sécurité.

- Port de la ceinture de sécurité
- Interdiction de fumer dans les véhicules
- Aucun produit dangereux, salissant ou encombrant à bord.

Les horaires de prise en charge sont également à respecter.

- Toute infraction à ces instructions peut amener le Service Pam75 à refuser d'assurer la prestation de transport.

Informations ou réclamations

Les demandes de renseignements concernant le fonctionnement du service sont reçues :

- par téléphone de 7h à 20h au 0810 0810 75 ou au 01 70 23 27 32 ;
- par Internet sur le www.pam75.info ;
- par courrier à l'accueil du Service Pam75, 48 rue Gabriel Lamé 75012 Paris.

Les réclamations ou suggestions doivent obligatoirement être adressées par courrier, par messagerie électronique ou par télécopie au service clientèle à l'accueil du Service Pam75 au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant l'incident.

La mobilité pour tous

Règlement d'exploitation complet

Article 1- Champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public des personnes à mobilité réduite, desservant le territoire de la région Ile-de-France, sous la dénomination « Pam 75 ».

Article 2 - Nature des prestations réalisées par Pam75

Le Service Pam 75 est un service de transport à la demande pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite, trans-handicap. Il fonctionne 7 jours sur 7, tous les jours de l'année, sauf le 1er mai.

Les horaires de prise en charge sont les suivants :

- de 6 heures à 2 heures du matin, heure de départ, dans les nuits de vendredi à samedi et de samedi à dimanche
- et de 6 heures à minuit les autres jours (lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche).

Les heures indiquées sont celles de la première et de la dernière prise en charge.

Article 3 - Conditions d'accès et priorités

3.1/ Conditions d'accès pour l'usager

Le Service Pam 75 est ouvert prioritairement :

- Aux personnes domiciliées à Paris et titulaires d'une carte d'invalidité délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) ou équivalent (carte Préfecture…) dont le taux est supérieur ou égal à 80 %,
- Aux personnes domiciliées à Paris et titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par le Ministère de la Défense.

Toutefois, peuvent accéder au Service Pam 75 de façon non prioritaire :

- Les personnes domiciliées à Paris et bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et appartenant aux catégories GIR 1 à 4.
- Les personnes domiciliées à Paris et titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par la Préfecture.

Il appartient à la personne souhaitant accéder au Service Pam 75 de justifier qu'elle satisfait aux critères ci-dessus au moment de sa demande d'inscription.

Le Service Pam 75 étant financé par le Département de Paris, la Région Ile-de-France et le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, les transports bénéficiant d'une aide sociale spécifique à cet effet (ex : déplacements scolaires, sanitaires et vers des établissements de type ESAT ou similaires) ne pourront être assurés par le Service Pam 75.

3.2/ Priorités de prise en charge

En cas de forte demande (heures de pointe notamment) et à la condition d'avoir réservé au plus tard la veille du transport souhaité, le Service Pam 75 donnera la priorité :

- aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes non voyantes (cécité complète) se rendant au travail.
- puis dans un deuxième temps, à ces mêmes personnes dans le cadre de transports réguliers ayant pour motif des déplacements médicaux ou paramédicaux.

Le Service Pam 75 peut demander un justificatif (attestation de l'employeur, du médecin…) afin de justifier le caractère prioritaire de la demande. Par exemple, en cas de diversité des adresses de déplacements pour un motif professionnel, le Service Pam 75 sera amené à demander une attestation de l'employeur précisant les lieux d'exercice de la profession.

Article 4 - Mode d'inscription et de réservation

Pour bénéficier des services de transport par le Service Pam 75, toute personne doit préalablement :

• Etablir un dossier d'inscription

• Ouvrir un « Compte Mobilité » et créditer ce compte (cf. article 8), après réception de sa carte «Pass Pam75» nominative, à présenter à chaque déplacement

• Réserver son déplacement.

Ces formalités sont effectuées gratuitement par Pam 75 dans le respect de la confidentialité de toutes les informations qui lui sont transmises conformément à la législation en vigueur (Informatique et Liberté). Pour exercer le droit d'accès et de rectification prévu par la loi, les usagers du Service Pam 75 doivent s'adresser par écrit au Service des déplacements du Département de Paris, 40, rue du Louvre, 75001 PARIS.

4.1/ Etablir un dossier d'inscription

Le dossier d'inscription est nécessaire pour contrôler les conditions d'ayant droit du demandeur et pour enregistrer les informations nécessaires pour assurer le transport dans les meilleures conditions.

Sur simple demande de la personne intéressée par le service (formulée par tout moyen à sa convenance), le Service Pam 75 lui adresse un dossier de demande d'inscription.

Une fois rempli, le dossier doit être retourné à l'Accueil du Service Pam 75, accompagné des pièces demandées (photocopie de la carte d'invalidité, ou de stationnement ou de l'attestation pour les bénéficiaires de l'APA, de la carte d'identité, d'un justificatif de domicile de moins de trois mois, d'un certificat médical en cas d'accompagnement obligatoire…).

Pam 75 et ses partenaires des PIMMS (Points d'Information et de Médiation MultiServices) peuvent prévoir, sur rendez-vous, une visite à domicile ou dans leurs locaux, pour finaliser le dossier d'inscription.

4.2/ Obtenir une Carte Pass Pam75 et ouvrir un Compte Mobilité

Lorsque le dossier est complet, et si le demandeur satisfait les conditions fixées par le Département de Paris.

• une carte mobilité « Pam PASS » nominative est établie et remise à l'usager,

• un compte mobilité est ouvert.

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, de code d'accès d'immeuble, ou de conditions de déplacement (type de fauteuil…), il est impératif de prévenir le Service Pam 75, pour lui permettre d'intégrer ces informations dans l'organisation du Service.

4.3/ Réserver son déplacement

Les personnes inscrites au Service Pam 75 qui désirent se déplacer doivent demander une réservation préalable pour chacun des déplacements souhaités. Les demandes de réservation peuvent s'effectuer par tout moyen à la convenance de l'usager :

- par téléphone de 07 heures à 20 heures, au 0810 0810 75 (numéro azur, prix d'un appel local) ou au 01 70 23 27 32
- par télécopie au 01 70 23 27 55
- par Internet sur www.pam75.info ou par mail adressé à pam75@keolis.com
- par courrier à l'accueil du Service PAM 75 - 48 rue Gabriel Lamé 75012 Paris.

Les trajets de moins de 500 m, distance calculée sur la voie publique par le plus court chemin entre le point de départ et le point d'arrivée, et les trajets hors de la région Ile de France ne sont pas assurés par le Service Pam 75.

L'horaire de prise en charge est défini entre le Service Pam 75 et l'usager à l'occasion de la réservation, en fonction de la demande de l'usager et des disponibilités du service. En cas d'indisponibilité à l'heure demandée, le Service Pam 75 proposera à l'usager les horaires possibles à plus ou moins 90 minutes.

La prise de contact par télécopie, par courrier ou par Internet donnera lieu à une réponse, adressée au plus tard le lendemain de la réception de la demande.

Lors de chaque réservation, l'usager est tenu d'indiquer le motif de son déplacement, suivant une classification pré-établie :

- déplacement à motif professionnel,
- déplacement d'accès aux soins,
- déplacement pour démarche personnelle (achats, visite à un proche,…),
- déplacement pour loisirs (spectacle, restaurant,…).
- Escapam

L'usager veillera, lors de sa réservation, à communiquer l'adresse de prise en charge, l'adresse de dépose ainsi que toute autre information nécessaire à la bonne réalisation du transport telle que l'accessibilité du lieu de rendez vous, la présence d'un accompagnateur, un numéro de téléphone pour être joint sur place, etc.

4.3.1/ Cas des déplacements individuels ponctuels

Les usagers qui peuvent prévoir leur déplacement sont invités à anticiper leur réservation afin d'obtenir une réponse la plus conforme possible à leurs attentes. La réservation peut se faire au plus tôt trois semaines avant la date prévue du transport, sauf difficultés techniques.

4.3.2/ Cas des déplacements individuels réguliers

Les usagers qui ont des besoins de déplacements récurrents peuvent faire des demandes de réservation de type régulier, à jours et heures fixes sur une période supérieure à deux mois. Cette demande de réservation unique doit être formulée par écrit au moyen du formulaire prévu à cet effet au minimum 15 jours avant la date du premier transport.

Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle ou définitive (départ en vacances, changement d'horaire de prise en charge, etc…). Dans ce cas, il appartient à l'usager d'en avertir le Service Pam 75 par écrit (mail, fax, courrier) au minimum 15 jours à l'avance. Pour les trajets tels que domicile-travail, il n'est admis qu'une seule adresse de départ et qu'une seule adresse de retour, sauf dans le cas d'une activité professionnelle sur plusieurs sites dûment attestée par un certificat de l'employeur.

Après deux modifications non justifiées, le Service Pam 75 pourra reconsidérer les déplacements en cause comme ponctuels, impliquant une réservation au cas par cas pour chaque transport.

4.3.3/ Cas des déplacements en groupe

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation afin que Pam 75 puisse y répondre dans les meilleures conditions. Cette demande précisera les noms des membres du groupe, ainsi que le nombre d'accompagnateurs.

4.4/ Conditions d'annulation

Lorsque l'usager, pour quelque raison que ce soit, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer le Service Pam 75 par tout moyen approprié au minimum dans un délai de 24 heures avant l'horaire convenu du transport. Passé ce délai, tout trajet annulé est dû, sauf cas de force majeure dûment justifiée (exemple : certificat médical justifiant l'impossibilité d'informer le Service Pam75 à temps).

En cas d'absence ou de retard excessif à l'heure et au lieu de rendez-vous, le trajet de l'usager est annulé de fait. Dans ce cas, l'usager est tenu de payer une pénalité équivalente au double du tarif en vigueur, calculé sur le montant total du transport (usager+ accompagnants). Cette pénalité, prélevée sur le Compte Mobilité de l'usager, s'applique pour l'annulation d'un ou plusieurs transports le même jour.

Article 5– Conditions de réalisation des prestations du Service Pam75

5.1/ Conditions générales de transport

Les transports assurés par le Service Pam 75 sont effectués entre deux lieux situés sur la voie publique (porte d'un immeuble ou d'un lieu public). L'usager est pris en charge devant le bâtiment de l'adresse de départ et déposé devant le bâtiment de l'adresse d'arrivée. Une aide pourra être apportée à l'usager par le conducteur. Elle consistera à l'accompagner, à l'aider à monter dans le véhicule et à en descendre ainsi qu'à l'y installer en toute sécurité. L'accompagnement jusqu'au seuil du domicile ne dépasse pas le trottoir, sauf dans les cas de situation exceptionnelle.

Toute prise en charge ne répondant pas à ces critères devra être impérativement signalée à la réservation afin d'intégrer une durée de prise en charge adaptée, dans la limite des possibilités du Service Pam 75, sans répercussion sur la tarification du transport. Une prestation est considérée comme exceptionnelle dès lors qu'elle inclut l'accompagnement jusqu'à la porte intérieure de l'habitation ou du lieu de rendez vous ainsi qu'une aide légère à l'intérieur de ceux-ci (mettre un manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clé, par exemple). Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont possibles. La prestation ne comprend pas de portage ni de bagages lourds ou multiples (cf. l'alinéa 5.5/ Prise en charge de bagages).

Pour des raisons de sécurité des usagers et des conducteurs-accompagnateurs, il n'est pas possible d'assurer le portage de la personne transportée, notamment dans les escaliers, ni les manipulations et transferts de fauteuil. Si le parcours d'accompagnement nécessite une aide particulière pouvant entraîner un risque (passage d'une marche élevée ou d'une rampe à forte pente…), l'usager reste responsable. En outre, ni la réalisation de services privés sans lien avec le transport (par exemple achat d'un journal, retrait d'argent, …), ni l'attente de l'usager à l'occasion d'un trajet, ne pourront être assurés par le Service Pam 75.

Sans signalement et accord préalable passé avec l'usager, le conducteur accompagnateur du Service Pam 75 peut refuser toute demande d'aide ou d'accompagnement en cas de prolongation non raisonnable du temps de trajet ou en cas de transport groupé non surveillé.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par le Service Pam 75 peut inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres usagers. Toutefois l'usager a la garantie que le transport ne sera collectif que dès l'instant où l'allongement de la durée de son trajet n'excède pas 30 minutes.

Le Service Pam75 organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise :

• du choix du véhicule,

• du choix du conducteur,

• de la réalisation du transport en individuel ou en co-voiturage

• de l'itinéraire emprunté.

La destination prévue lors de la réservation ne peut pas être modifiée au cours du trajet, sauf incident de circulation ou de santé des passagers pendant le déplacement. De même l'usager ne peut réserver ou annuler ses déplacements auprès du conducteur-accompagnateur.

Par ailleurs, en fonction de la disponibilité des véhicules et des contraintes personnelles de chaque usager, le Service Pam75 peut confier la réalisation du déplacement à un partenaire, transporteur sous-traitant ou taxi. Cette prestation est facturée au même prix et dans les mêmes conditions de paiement qu'un déplacement assuré par un véhicule du Service Pam 75 (ATTENTION ! L'usager n'a pas à régler sa course dans le véhicule, y compris s'il s'agit d'un taxi).

5.2/ Transport d'un enfant ou d'un adulte non autonome

L'âge minimum autorisé pour voyager seul est fixé à huit ans. Les enfants de moins de huit ans doivent impérativement être accompagnés d'un adulte capable de les surveiller. L'accompagnateur est transporté gratuitement.

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est de la responsabilité des parents ou du tuteur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous, sur la voie publique, lors de la prise en charge et de la dépose. En cas d'absence de celui-ci au lieu de prise en charge, le conducteur accompagnateur du Service Pam 75 peut refuser l'accès aux transports.

En cas d'absence de celui-ci à la dépose, un signalement sera effectué auprès du Service Pam 75. Suite à plusieurs signalements, le Service Pam 75

pourra prononcer une suspension temporaire à effet immédiat dans les conditions fixées au 9.4 du présent règlement.
L'utilisation d'un système homologué de retenue est obligatoire pour les enfants de moins de 10 ans (article R412-2 du code de la route), et il appartient à l'adulte responsable accompagnant l'enfant de fournir un tel système (siège rehausseur, coque de protection, poussette homologuée par le code de la route). Dans le cas contraire, l'usager se voit refuser l'accès aux transports.

5.3/ Accompagnement par des personnes valides

- L'accompagnateur obligatoire :

L'usager doit impérativement signaler au moment de son inscription au Service Pam 75 si un accompagnement est nécessaire pour ses déplacements du fait de son handicap ou de son âge. Il doit pour cela fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. Le choix de l'accompagnateur incombe à l'usager mais il devra être majeur, valide, apte à l'assister et présent à tous les transports, faute de quoi le Service Pam 75 pourra refuser la prise en charge. L'accompagnateur obligatoire est transporté gratuitement et doit réaliser un trajet identique à celui de l'usager. Après constat de difficultés par le Service Pam 75, celui-ci pourra exiger la présence d'un accompagnateur obligatoire pour l'usager.

- Les accompagnants facultatifs :

L'usager peut être accompagné par un ou plusieurs accompagnant(s) facultatif(s) autonome(s) effectuant le même trajet que lui. Leur présence doit être signalée à la réservation et validée par le Service Pam 75 sous réserve des disponibilités. L'usager devra acquitter le tarif du trajet pour l'accompagnant facultatif accepté. Les pénalités pour annulation tardive, retard ou absence non justifiés s'appliquent dans les mêmes conditions que pour l'usager. Dans le cas où l'usager souhaite être accompagné par plusieurs accompagnants facultatifs, la demande ne peut être faite et validée que dans l'heure avant le transport, selon disponibilités dans le véhicule réservé par le Service Pam 75.

5.4/ Prise en charge des animaux

La présence d'un animal tel que chien guide et chien servant d'assistance est autorisée à bord des véhicules. Leur présence doit être signalée lors de la réservation.
En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, un animal domestique de petite taille, lorsqu'il est transporté dans un panier, sac ou cage convenablement fermé, et dès l'instant où il n'occupe pas une place assise, est admis gratuitement. Il ne devra ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne ou un danger à leur égard.
Le Département de Paris ni l'entreprise chargée de l'exécution du Service Pam 75 ne peuvent être tenus pour responsables des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

5.5/ Prise en charge de bagages

Le transport de bagages ou de colis dans les véhicules peut être accepté, sous la responsabilité du propriétaire et dans les conditions suivantes :
- un sac ou un bagage à main de moins de 7 kg en toutes circonstances et sans information préalable du Service Pam 75,

et

- ou un bagage de 20 kg au plus, si le trajet est effectué vers ou depuis une gare de chemin de fer,
- ou un bagage de moins de 15 kg, 20 kg ou 25 kg suivant le poids autorisé par un billet d'avion au nom de l'usager, si le trajet est effectué vers ou à partir d'une aérogare,
- ou un chariot à deux roues ou un bagage de moins de 20 kg, dans les autres cas.

Le conducteur accompagnateur n'a toutefois pas pour obligation d'assurer le portage du bagage.
Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir, incommoder ou blesser les occupants des véhicules.
L'usager veillera à avertir le Service Pam 75 de la présence d'un bagage de plus de 7 kg avant son transport en précisant son volume et son poids approximatif. Dans le cas contraire, le conducteur accompagnateur du Service Pam75 pourra refuser la prise en charge des bagages pour des raisons de sécurité. Le portage de colis/bagages d'un poids raisonnable peut faire partie de la prestation. L'usage de contenants susceptibles d'être roulés est recommandé.
Les accompagnateurs et accompagnants peuvent voyager avec un bagage dans les mêmes conditions que l'usager. L'accompagnateur ou l'accompagnant devra être en mesure d'assurer la sécurisation et le portage de son bagage, ainsi que celui de l'usager dans le cas d'un accompagnateur obligatoire. De la même manière que pour l'usager, tout bagage de plus de 7 kilos appartenant à un accompagnateur ou un accompagnant doit obligatoirement être signalé lors de la réservation, en précisant le volume et le poids estimatif du bagage.

Article 6 – Ponctualité

6.1/ Respect des horaires par le Service Pam75

Les horaires de prise en charge ou de dépose définis sont respectés par le Service Pam 75 avec une tolérance de 15 minutes après l'heure convenue.En cas de retard supérieur à 15 minutes, le Service Pam 75 doit organiser le contact avec l'usager pour le tenir informé et lui proposer un transport alternatif.

6.2/ Respect des horaires de rendez-vous par l'usager

Pour tenir compte de la latitude possible dans l'horaire de prise en charge, l'usager est invité à se tenir prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. En cas de retard de l'usager qui ne serait pas physiquement visible sur le lieu de rendez-vous, le conducteur ne pourra pas attendre au-delà de 15 minutes après l'heure de prise en charge convenue. En cas de retard de l'usager, le Service Pam 75 s'engage à prendre contact avec celui-ci pour s'assurer qu'il ne rencontre pas de difficultés imprévues.

Article 7 – Tarifs

7.1/ Tarifs de base

Le tarif appliqué pour le Service Pam 75 est fixé comme suit, à compter du 1er janvier 2015 :
- Course de moins de 15 km : 7,50€ (750 unités de mobilité)
- Course de 15 km à moins de 30 km : 11,30€ (1130 unités de mobilité)
- Course de 30 km à moins de 50 km : 18,80€ (1880 unités de mobilité)
- Course de plus 50 km : 37,70€ (3770 unités de mobilité)
- Pénalité pour annulation tardive, au sens du règlement régional applicable aux Pam d'Ile de France : Les unités de la course annulée
- Pénalité pour absence au rendez vous sans justification, au sens du règlement régional applicable aux Pam d'Ile de France : Le double des unités de la course réservée.

7.2/ Tarifs réduits

Les usagers parisiens bénéficiant du Service Pam 75 effectuant des trajets à l'intérieur de Paris bénéficieront d'un tarif réduit, dans les plages horaires suivantes :
- Les samedis, dimanches et jours fériés
- Du lundi au vendredi de 10h30 à 15h et après 19h.

Les accompagnants d'un usager du Service Pam 75 effectuant des trajets à l'intérieur de Paris bénéficient d'une tarification réduite, et ce quelque soit l'heure du transport de l'usager, pour tout transport dans Paris intra-muros.
Dans ces deux cas de figure, le tarif appliqué à la course, dont la distance est calculée à vol d'oiseau, s'établit comme suit :
- Course de moins de 15 km : 4,40€ (440 unités de mobilité)
- Course de 15 km à moins de 30 km : 6,65€ (665 unités de mobilité)

7.3/ Gratuité

• Un accompagnateur obligatoire destiné à porter assistance au client (cf. art 5.3)
• Un accompagnant de moins de 4 ans, sous réserve que l'usager du Service Pam 75 puisse en assurer la garde, en toute sécurité, pour des déplacements à l'intérieur de Paris.
• Un chien guide et/ou servant d'assistance et/ou animal domestique de petite taille, dans un panier (cf. art 5.4)
• Un bagage peu volumineux (cf. art 5.5).

Article 8 – Compte Mobilité - Paiement

8.1/ Les unités de paiement

Les tarifs fixés par le STIF sont exprimés en « unités de mobilité » pour le règlement des courses réservées et effectuées, ainsi que pour le règlement des pénalités en cas d'absence ou d'annulation tardive.

8.2/ L'acquisition des « unités de mobilité »

Lors de son inscription, chaque usager ouvre un « Compte Mobilité » auprès du Service Pam 75.
Les personnes inscrites au Service Pam 75 qui ont choisi le « prépaiement » peuvent acquérir des « unités de mobilité » auprès de la régie départementale désignée pour percevoir les recettes du Service Pam 75. Ces acquisitions peuvent être faites :
- soit pour le montant exact d'une ou plusieurs réservations prises simultanément ;
- soit par tranche de 2000 unités (20 euros)
- soit par tranche de 10 000 unités (100 euros)

A la date d'entrée en vigueur du présent règlement, une « unité de mobilité » vaut 0,01€.
Les déplacements ne peuvent être effectués qu'après encaissement par le régisseur. Un relevé des achats « d'unités de mobilité » et de leur consommation liée aux déplacements effectués est adressé chaque mois aux usagers, sauf si aucun déplacement et aucun achat n'a été effectué dans la période de facturation.

8.3/ Les moyens de paiement

Le montant correspondant à chacune des réservations acceptées doit être réglé avant le déplacement. Cependant, sur demande de l'usager, le montant des déplacements effectués chaque mois peut être facturé au début du mois suivant, à condition :
- soit que l'usager ait donné une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom ;
- soit que l'usager ait fourni l'accord pour la prise en charge de tout ou partie de ses déplacements d'un tiers payeur, qui ait donné une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom ;
- soit que l'usager ait fourni l'accord d'un tiers payeur personne morale pour la prise en charge de tout ou partie de ses déplacements, tiers qui s'engage en outre à régler par virement chaque facture Pam 75 correspondante dans un délai de 40 jours après son émission.

Les moyens de paiements suivants sont autorisés

8.3.1 Pour acquérir des unités de mobilité :

- Espèces en euros à l'Accueil du Service Pam 75 (pour les particuliers uniquement)
- Chèques en Euros
- Virement en Euros
- Prélèvement en euros sur un compte au nom de l'ayant droit ou sur le compte d'un tiers, désigné par l'ayant droit et ayant préalablement accepté la prise en charge et donné l'autorisation de prélèvement
- Carte bancaire au guichet de l'Accueil
- Carte bancaire en vente à distance par téléphone
- Carte bancaire par Internet

(Sous réserve de la disponibilité des dispositifs techniques appropriés pour la carte bancaire)

8.3.2 Pour payer le montant d'une facture relative à des prestations exécutées :

- Prélèvement en euros effectué au moins 14 jours après l'envoi de la facture sur un compte au nom de l'usager ou sur le compte d'un tiers, désigné par l'usager et ayant préalablement accepté la prise en charge et donné une autorisation de prélèvement, effectué 14 jours après l'envoi de la facture
- Virement, par les personnes morales uniquement, sous réserve de l'engagement, préalablement accepté par le régisseur, d'un paiement sous le délai prescrit au passage 8.4

8.3.3 Pour payer le montant d'une facture relatives à des prestations exécutées, en cas de non respect des procédures ou des délais prévus au 7.3.1 et au 7.3.2 :

- Espèces en euros à l'Accueil du Service Pam 75 (pour les particuliers uniquement)
- Chèques en Euros
- Virement en Euros
- Carte bancaire au guichet de l'Accueil
- Carte bancaire en vente à distance par téléphone (VAD)
- Carte bancaire par Internet.

(Sous réserve de la disponibilité des dispositifs techniques appropriés pour la carte bancaire)
ATTENTION : Aucun paiement n'est autorisé à bord du véhicule. Les conducteurs-accompagnateurs n'acceptent ni les chèques, ni les espèces.

8.4/ Les délais de paiement

Le délai de paiement d'une facture est fixé à 20 jours pour les personnes physiques et à 40 jours pour les personnes morales, délai compté entre la date d'envoi de la facture et la date d'encaissement par le régisseur. Au-delà de ces délais, le régisseur peut relancer le débiteur dans les 15 jours qui suivent. Si le règlement n'a pas été reçu 15 jours après la date d'envoi de la relance, le dossier est transmis au Comptable public par l'intermédiaire du Département de Paris, pour recouvrement d'office.

8.5/ Le remboursement

Les paiements aux usagers pour remboursement d'une erreur de facturation ou d'une pénalité indue ou du dégrèvement d'un reliquat d'« unités de mobilité » sont effectués par la régie Pam 75 :
- Par virement en euros depuis le compte du régisseur vers le compte de l'émetteur du paiement en cause ;
- Exceptionnellement, pour les seules personnes physiques, en espèces en euros, sur place à la régie Pam 75.

Toutefois, dans les cas de paiement que la réglementation interdit au régisseur d'effectuer par lui-même, le dossier sera transmis au Département de Paris avec les pièces justificatives pour mise en paiement par le Comptable public.

Article 9 – Discipline à bord et respect des règles de sécurité

9.1/ Respect des règles de sécurité
Les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité à bord du véhicule et notamment ne pas refuser le port de la ceinture. Tout manquement à ces règles de sécurité pourra être sanctionné par le refus d'effectuer le transport.

9.2/ Matières dangereuses
Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou incommoder les passagers.

9.3/ Comportement à bord des véhicules
Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas avoir un comportement qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'intérieur d'un véhicule. Si le comportement de l'usager risque d'apporter un danger quelconque au bon déroulement du transport, l'usager peut se voir refuser l'accès aux transports. Il est également interdit de fumer dans un véhicule.

9.4/ Non respect des consignes
S'il est constaté que le comportement de l'usager risque d'apporter un danger ou une gêne répétée au bon déroulement du transport, l'usager pourra se voir refuser l'accès au Service Pam 75 :

- à l'initiative du transporteur pour les durées d'exclusion n'excédant pas quatre semaines,
- après avis favorable des services compétents du Département de Paris pour des durées plus longues.

En cas de renouvellement des infractions aux dispositions du présent arrêté ou à la demande de l'usager, la situation fait l'objet d'un examen par une commission d'accès au Service Pam 75, à laquelle participent des représentants des usagers désignés par le Département de Paris.

9.5/ Pourboires
Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboire.

Article 10 - Renseignements et réclamations
Les demandes de renseignements en matière d'admission, de tarification ou toutes questions sur le mode de fonctionnement du Service sont reçues :

- par téléphone de 07 heures à 20 heures, au 0810 0810 75 (numéro azur, prix d'un appel local) ou au 01 70 23 27 32
- par télécopie au 01 70 23 27 55
- par Internet sur www.pam75.info ou par mail adressé à pam75@keolis.com
- par courrier à Pam 75, 48 rue Gabriel Lamé 75012 Paris.

Toute suggestion ou réclamation concernant le déroulement d'une réservation ou d'un transport est obligatoirement adressée par écrit (par courrier, par messagerie électronique ou par télécopie) au Service Pam 75, au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant l'incident. Ces réclamations devront contenir le maximum d'informations pour pouvoir être prises en compte (date et heure du transport, détail des circonstances…). Le Service Pam 75 s'engage à répondre à toute réclamation reçue sous quinze jours.

Le délai d'envoi des réclamations concernant la facturation est de 20 jours après l'envoi des factures ou des relevés. Elles doivent être présentées par écrit à l'Accueil du Service Pam 75.

Article 11 - Objets trouvés
Les objets trouvés dans les véhicules sont, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation du Service Pam 75 (58, avenue des terroirs de France 75012 Paris) où ils peuvent être récupérés par leur propriétaire. Ils peuvent aussi, et sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement, contre récépissé.

Article 12 - Informatique et libertés
Pour exercer le droit d'accès et de rectification prévu par la loi informatique et liberté, les usagers du Service Pam 75 doivent s'adresser par écrit au Service des déplacements du Département de Paris, 121 avenue de France, 75013 Paris.

Article 13 - Textes de référence
Le Code général des collectivités territoriales, et ses articles L.32.11 et suivants ;

L'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

La loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

L'instruction codificatrice n°06-031-A-B-M du 21 avril 2006, en particulier le chapitre 2 du titre 3 relatif à la monétique privative locale ;

Le règlement applicable aux Services Pam (pour l'aide à la mobilité) en Ile de France approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat des Transports d'Ile de France (STIF) du 9 décembre 2009 ;

La délibération 2010 DVD 38 G du Conseil de Paris, réuni en formation de Conseil général, en date du 8 juin 2010, autorisant :

- La signature de la convention de délégation au Département de Paris, par le Syndicat des Transports d'Ile de France (STIF), de l'autorité organisatrice de proximité en matière de transport de handicapés, dit «Service Pam 75», imposant l'application du règlement régional applicable aux Services «Pam» ;
- La signature de la convention de financement par le Département de Paris, la Région Ile de France et le Syndicat des Transports d'Ile de France du Service Pam 75, imposant les dispositions tarifaires applicables aux usagers ;
- La détermination par voie d'arrêté de Monsieur le Président du Conseil de Paris, réuni en formation de Conseil Général des conditions d'accès laissées à l'initiative du Département par le règlement régional applicables aux ayants droit du Service Pam 75 ;

Les arrêtés départementaux DVD-DASES n°75153 du 17 novembre 2010 et n°75154 du 21 décembre 2010 pris par le Président du Conseil de Paris, réuni en formation de Conseil général, fixant les conditions d'accès au Service Pam 75.

L'arrêté départemental DVD n°75159 du 23 décembre 2014 modifiant l'arrêté départemental DVD n°75155 du 11 janvier 2011 relatif à l'exploitation du service PAM 75.

Article 14 - Date d'entrée en vigueur
Le présent règlement d'exploitation a été approuvé par les services du Département de Paris. Il entre en vigueur le 1er janvier 2015.

Pam75 - 48 rue Gabriel Lamé 75012 Paris.

Téléphone : N°Azur 0 810 0810 75 ou 01 70 23 27 32

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

Télécopie : 01 70 23 27 55

www.pam75.info - pam75@keolis.com

ilede France MAIRIE DE PARIS stif

réseau pam

sherpa fr 01/2015